



Zespół ds. zażeń i pomocy pacjentom Jak możemy Ci pomóc?



Respecting everyone
Embracing change
Recognising success
Working together
Our hospitals.

Above + Beyond 
For Patients. For Health. For Bristol.

Uwagi, sugestie, zgłaszanie problemów, składanie skarg

Jeżeli opieka nie spełnia Twoich oczekiwań albo chcesz zgłosić jakiś problem, porozmawiaj o tym z pracownikiem oddziału, przychodni lub działu.

Dokładamy wszelkich starań, by na bieżąco rozwiązywać problemy zgłaszane przez pacjentów. To normalne, że zdarzają się nieporozumienia, ale istnieje duża szansa na to, że można je szybko wyjaśnić.

Jeśli Twoje zgłoszenie nie przyniesie spodziewanych rezultatów, możesz poprosić o rozmowę z przełożoną pielęgniarką lub kierownikiem przychodni. Jeśli nie chcesz rozmawiać z pracownikami oddziału ani z kierownikiem albo jeśli wynik odbytej rozmowy Cię nie satysfakcjonuje, możesz skontaktować się z Zespołem ds. zażaleń i pomocy pacjentom.

Pomożemy Ci rozwiązać problemy i porozmawiamy w Twoim imieniu z pracownikami oddziału lub przychodni. Oferujemy:

- informacje i porady niekliniczne
- możliwość przekazania sugestii poprawy usług
- pomoc pacjentom i ich rodzinie lub opiekunom, w tym skierowanie do innych odpowiednich instytucji lub organizacji
- przetwarzanie skarg

Znajdziesz nas w naszym biurze w Centrum informacyjnym przy wejściu do szpitala Bristol Royal Infirmary (BRI). Możesz też do nas zadzwonić pod numer **0117 342 1050**. Jeśli zadzwonisz poza godzinami otwarcia biura lub nasi pracownicy będą zajęci, możesz zostawić wiadomość na poczcie głosowej.

Pomóż nam rozwiązać Twój problem

Zanim się z nami skontaktujesz, postaraj się przygotować następujące informacje:

- dane pacjenta (imię i nazwisko, adres, data urodzenia, numer telefonu, ewentualnie – numer telefonu w szpitalu)
- informacje kontaktowe osoby zgłaszającej (jeśli są inne niż dane pacjenta)
- nazwa oddziału/działu/szpitala, których dotyczy zgłoszenie
- jak najwięcej informacji o zgłaszanym problemie

Powiadom nas też, czego oczekujesz po zgłoszeniu.

Jeśli postanowisz złożyć skargę

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

Zadzwoń do Zespołu ds. zażaleń i pomocy pacjentom: **0117 342 1050**

Przyjdź do naszego biura w Centrum informacyjnym przy wejściu do szpitala.

Napisz do nas na adres: psct@uhbristol.nhs.uk

Napisz do: Robert Woolley, Dyrektor Generalny, University Hospitals Bristol NHS Foundation Trust, Trust Headquarters, Marlborough Street, Bristol, BS1 3NU

Wypełnij formularz skargi załączony do tego listu i wyślij go do Dyrektora Generalnego na podany wyżej adres.

	
Imię i nazwisko osoby składającej skargę:	
Adres osoby składającej skargę:	
Numer telefonu do osoby składającej skargę:	
Adres e-mail:	
Imię i nazwisko/adres pacjenta (jeśli są inne niż dane powyżej):	
Numer telefonu do pacjenta:	
Pokrewieństwo/związek z pacjentem (jeśli jest to istotne dla sprawy):	
Data urodzin pacjenta:	
Narodowość pacjenta:	
Lekarz prowadzący:	
Szpital/oddział/dział:	

Co będzie dalej?

Wszystkie skargi i zapytania są rejestrowane, by umożliwić pomiar efektywności naszej pracy, wyciągnięcie wniosków i usprawnienie naszych działań z korzyścią dla pacjentów i pracowników.

Gdy złożysz skargę, poprosimy Cię o potwierdzenie zgłoszenia, które mamy sprawdzić, i przekazanie oczekiwań dotyczących sposobu odpowiedzi. Możliwe opcje obejmują m.in. kontakt telefoniczny, spotkanie z przedstawicielem kadry kierowniczej lub formalny list z odpowiedzią.

Co zrobimy?

- Potwierdzimy otrzymanie skargi w ciągu trzech dni roboczych.
- Omówimy z Tobą dalsze kroki i uzgodnimy czas udzielenia odpowiedzi.
- Przekażemy Ci broszurę informacyjną, w której znajdziesz kontakt do niezależnej organizacji oferującej pomoc w sprawie skarg, właściwej dla Twojej lokalizacji.
- Sprawdzimy zgłoszenie i odpowiemy na nie w uzgodnionym czasie.
- Jeśli nasza odpowiedź Cię nie usatysfakcjonuje, podejmiemy dalsze kroki, korzystając w razie potrzeby z pomocy niezależnych doradców.

Parlamentarny Rzecznik ds. Służby Zdrowia

Jeżeli będziesz mieć zastrzeżenia do sposobu rozpatrzenia Twojej skargi przez fundusz, masz prawo odwołać się do Parlamentarnego Rzecznika ds. Służby Zdrowia (Parliamentary and Health Service Ombudsman for England, PHSO).

Rzecznik ds. Służby Zdrowia prowadzi niezależne dochodzenia dotyczące skarg zgłaszanych przez pacjentów, którzy są niezadowoleni z jakości leczenia lub usług świadczonych przez NHS.

Infolinia Rzecznika ds. Służby Zdrowia: 0345 015 4033.

Biuro Rzecznika ds. Służby Zdrowia podejmuje się zwykle tylko tych zgłoszeń, które zostały wcześniej przekazane do funduszu i przez niego rozpatrzone.

Cenimy Twoją opinię

Zapewniamy Cię, że Twoje zgłoszenie nie wpłynie negatywnie na jakość świadczonej Ci opieki zdrowotnej. Każdą opinię traktujemy jako okazję do poprawy naszych usług.

Zależy nam na tym, by zgłębiać problemy zgłaszane przez pacjentów, rozwiązywać je i wyciągać wnioski, które pomogą nam lepiej dbać o zdrowie naszych pacjentów w przyszłości.

Dziękujemy za przekazanie opinii

As well as providing clinical care, our Trust has an important role in research. This allows us to discover new and improved ways of treating patients.

While under our care, you may be invited to take part in research. To find out more please visit:

www.uhbristol.nhs.uk/research-innovation
or call the research and innovation team on
0117 342 0233.

For access to other patient leaflets and information please go to the following address:

www.uhbristol.nhs.uk/patients-and-visitors/information-for-patients/

Hospital Switchboard: 0117 923 0000



Minicom: 0117 934 9869



www.uhbristol.nhs.uk



For an Interpreter or Signer please contact the telephone number on your appointment letter.



For this leaflet in Large Print, Braille, Audio, or Email, please call the Patient Information Service:
0117 342 3728 / 3725

